



КонсультантПлюс

Статья: Рабочая переписка в корпоративном
мессенджере
(Казимилова Л.)
("Кадровая служба и управление персоналом
предприятия", 2021, N 5)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 27.07.2021

"Кадровая служба и управление персоналом предприятия", 2021, N 5

РАБОЧАЯ ПЕРЕПИСКА В КОРПОРАТИВНОМ МЕССЕНДЖЕРЕ

Все больше организаций заводят корпоративные чаты для быстрого общения между сотрудниками. Это действительно удобно. Сообщение мгновенно оказывается на телефоне или другом гаджете коллеги (подчиненного, руководителя). В статье рассказываем о корректном поведении в рабочем мессенджере, в частности о каких правилах русского языка не стоит забывать, как быстро отвечать на сообщения, корректно ли отправлять их в нерабочее время, какие особенности общения в мессенджере нужно учитывать. Например, аббревиатуры интернет-общения, смайлики, мемы и др.

Месседж про мессенджер

Примечание. См. статью "Контролируем рабочую переписку сотрудников по электронной почте" в N 4, 2019, на с. 41.

Прежде всего, вспомним, что слово "мессенджер" пишется именно так. Хотя месседж (от англ. message) - иначе. Но в английском языке есть и слово messenger, курьер. А наши мессенджеры именно и доставляют нам сообщения, как курьер, только быстрее. Для электронных средств мгновенного обмена сообщениями еще есть название "чат".

Речь в статье пойдет именно о корпоративных чатах, где ведется переписка между сотрудниками одной организации.

Программное обеспечение может быть как специально разработанным для организации, так и общеизвестным и широко применяемым - WhatsApp, Telegram, Viber, ICQ, в которых создаются рабочие чаты.

Сообщения в мессенджере могут быть персональными, конкретно для какого-то сотрудника, а могут быть доступны всем сотрудникам или отдельным группам. Для этого создаются индивидуальные и групповые чаты. Это очень удобно. Можно:

- быстро довести до сведения всех какую-то новость (замена доске объявлений);
- провести обсуждение текущих дел или возникшей проблемы (замена совещания, летучки, пятиминутки <1>);
- отчитаться о выполненном;
- поставить в известность о временной нетрудоспособности и многое другое.

<1> Короткие совещания при руководстве.

Однако, как и любое хорошее дело, беседы в рабочих мессенджерах не обходятся без подводных камней. О некоторых из них расскажем подробнее.

Пожалуй, основная проблема проистекает из-за того, что мессенджеры используются сотрудниками и вне служебной сферы. Вследствие чего, вполне естественно, мы привносим в корпоративный чат привычки частной переписки. Ведь изначально чаты вошли в нашу жизнь именно в сфере личного общения. И там уже выработались свои гласные и негласные требования. Например, правило краткости высказывания породило целый ряд особенностей речи и поведения. Итак, на что обратить внимание при организации и использовании рабочих чатов?

Этикет в мессенджере

Примечание. См. статью "Этикет деловой переписки по электронной почте" в N 9, 2018, на с. 77.

Как и в любом общении, в чате существует определенный этикет. Так, на сообщения принято отвечать если не сразу, то хотя бы в течение двух-трех часов, и уж обязательно в тот же день.

Но тут надо помнить, что есть четкое разграничение времени рабочего и личного. Поэтому стараемся успеть сделать все объявления и обсудить все проблемы в течение рабочего дня и рабочей недели. То, что вы увлечены работой и посвящаете ей все свое время, жертвуя даже сном, не означает, что ваши коллеги не имеют права на жизнь помимо работы. Не используйте корпоративный чат вечером, в выходные и нерабочие праздничные дни, а также рано утром, уважайте право коллег на частную жизнь. Кроме того, неурочные сообщения могут затеряться среди массы других, и получатель к началу работы о них может либо так и не узнать, либо просто забыть. В этом случае лучше воспользоваться функцией отложенного отправления.

Еще один способ проявить уважение к коллеге: **сопровождать отправляемые ссылки комментарием**. Поясните, что и с какой целью вы прикрепили к сообщению, особенно если это громоздкий файл, архив или даже несколько вложений.

"Я пришел к тебе с приветом!"

Жизнерадостные и позитивные люди, искренне радуясь новому дню, торопятся щедро поделиться радостью с коллегами и шлют им приветствие, веселую музыку и картинку с котиком в шесть утра. И такие же милые люди им отвечают приветствием, музыкой и котиками! А на вас градом обрушиваются звуковые оповещения о прибывшем сообщении: блямк... блямк... блямк, блямк, блямкблямкблямк! А вы варите кашу, чистите зубы, гладите юбку, готовите "ссобойку", выгуливаете собаку и делаете одновременно еще "сто пятьсот" утренних дел. Но бросаете все и смотрите, что вам там срочно сообщают, вдруг что-то важное, такое, что вам необходимо сделать прямо сейчас: захватить из дома документы, заехать перед работой к клиенту, да мало ли что! Но в корпоративном мессенджере вам говорят, что солнце встало, что оно каким-то светом по ветвям затрепетало. Про "лес проснулся..." вы уже не читаете. Выключаете звуковое оповещение, как раз когда бухгалтер вам пишет, что нужно принести документы на ребенка, чтобы вам успели назначить пособие уже в этом месяце. Не успели.

Итак, в рабочем мессенджере пишем только про работу и только в рабочее время!

Конечно, могут быть и исключения. Скажем, поздравление с днем рождения, бракосочетания или подготовка к корпоративным мероприятиям. Да и рабочие вопросы время от времени не требуют отлагательства. Однако, во-первых, не стоит этим злоупотреблять, а во-вторых, не ожидайте от коллеги/подчиненного такого же рвения, как у вас, в нерабочее время. Это вам в выходные делать нечего, а он может быть занят. И обижаться на него за отсутствие мгновенного ответа не стоит.

Говорим или пишем?

Принято говорить, что речь бывает устной и письменной. И у каждого из этих видов речи свои цели, задачи, область применения, а также особенности и законы.

Письменная речь гораздо более разнообразна и выразительна, поскольку не имеет в своем арсенале невербальных средств. На письме невозможно выразить эмоции интонационно, гримасами и жестами. Зато можно пользоваться всем богатством нашего языка. Ну или почти всем. Об этом немного позднее.

Устная речь намного проще, допускает некоторую небрежность, потому что непонимание может быть тут же устранено в ходе личного общения. Что написано пером, как мы знаем, не вырубишь топором. И письменная речь предполагает большую ответственность.

В мессенджерах же появился новый тип речи: как бы устно-письменная. Со своими особенностями, которые нужно учитывать.

Коротко и ясно

Беседа в рабочих чатах должна строиться на принципах краткости и ясности. Краткость, несомненно, свойственна чату. Но даже если в вашем корпоративном чате ограничений нет, все же

старайтесь формулировать четко и лаконично, проявляя уважение к коллегам, сохраняя их время. И это правило касается не только сотрудников, но и представителей работодателя.

Пример.

Неправильно	Правильно
x Кадровая служба обращается к вам с просьбой сообщить недостающие сведения о прохождении вами воинской службы	v Просим представить военный билет в кадровую службу
x Хотим пригласить вас на мероприятие, посвященное теме укрепления производственной дисциплины	v Приглашаем обсудить дисциплину на производстве
x Считаем необходимым предупредить, что...	v Предупреждаем...
x Считаем необходимым поставить вас в известность о том, что тренинг, посвященный личностному росту, начнется в 18:00 в конференц-зале	v Тренинг по личностному росту. 18:00. Конференц-зал
x Сообщаем к вашему сведению, что для получения льготы вам необходимо представить заявление	v Для получения льготы подайте заявление

Очень важно при этом не разрушить правила переписки, а приспособить их к обстоятельствам. Обратимся к письмам. Существует прекрасное правило начинать их с приветствия. В обычном письме (сюда же относим и e-mail) мы, например, можем указывать в начале: "Добрый день, уважаемый Андрей Петрович!", а в конце: "С надеждой на дальнейшее плодотворное сотрудничество!" Несмотря на то что часто это формальные фразы, они красивы и показывают уважение. Такое письмо доставляет адресату удовольствие. Адресанту тоже приятно чувствовать себя вежливым человеком. Только вот эта рамочная этикетная конструкция составила 92 знака. Разумеется, в чате такую расточительность мы не можем себе позволить.

Но и отказаться от правил вежливости нельзя. Можно допустить некоторые сокращения. "Добрый день!" - тоже вежливая фраза. А вот просто назвать адресата по фамилии, без эпитета "уважаемый", или поздороваться без персонального обращения - элементарно невежливо. И уж тем более не годятся какие-то сокращения. Пожалуй, можно написать в личку своему приятелю-коллеге "Бро!", но проследите при этом, чтобы не отправить случайно это сообщение своему руководителю. Не в каждом коллективе принята западная привычка называть руководителей и вообще всех по имени, часто сокращенному. Обратиться к директору или немолодому сотруднику "Дима" или "Оля" считается невежливым во многих коллективах, где сохраняется традиция уважения к старшим.

Чтобы завершить переписку в чате, обозначить окончание своего участия, можно попрощаться обычной фразой: "Всего доброго!" Но так завершаем именно беседу-переписку, а не каждое сообщение.

"Я к Вам пишу..."

Месседж, особенно в корпоративных вопросах, должен прочитываться однозначно, быть понятен все участникам переписки. Добиться этого можно, только учитывая особенности коллектива.

Если ваш коллектив состоит сплошь из юных и креативных, можете дальше не читать. Но обычно все иначе. Рядом трудятся люди разного возраста, образования, привычек. И возникает некоторое затруднение: **какой должна быть лексика в чатах?** Вопрос о табуированной лексике, то есть мате, даже не обсуждаем: таким словам не место в речи, тем более в деловой переписке. Но есть еще и такие слои

лексики, как профессионализмы и жаргонизмы. С профессионализмами на первый взгляд понятно. Однако если чат для всех, то обязаны ли сотрудники, скажем, бухгалтерии понимать профессиональные словечки айтишников? Работники отдела кадров, разумеется, понимают всех и всегда. Но мы одни такие. Поэтому в корпоративном чате профессионализмы допустимы в определенных пределах.

С **жаргонизмами** сложилась довольно странная ситуация. Выросло и вышло на работу поколение, для которого подростковый сленг - привычная и обыденная вещь. Им трудно изъясняться без жаргонизмов. Они говорят на языке мемов, пишут в чате "дратути", "спасибки", "плизики", "досвидули", даже не всегда понимая, что это не общепринятые слова.

Отвлекаясь от темы, вспомним, что подростковый сленг возникает как попытка защитить свой мир от вторжения взрослых. Это характерно для любого жаргона: говорить так, чтобы не было понято противником. Причем подростки полагают, что только они до этого додумались, хотя уже в Античности было то же самое.

Итак, есть слова, понятные ограниченному кругу лиц. Но в чате-то задача обратная, нужно писать, чтобы было понятно всем. Поэтому жаргонизмы придется исключить из речи, как бы трудно это ни давалось. И дело не только в том, что кому-то будет непонятно какое-то слово, а еще и в том, что всем станет понятно, что пишущий - человек незрелый, не вышедший из подросткового возраста, со скудным словарным запасом. А **профессионализмы** желательно применять очень осторожно, чтобы все участники переписки вас поняли.

В подзаголовке раздела слова из письма Татьяны. Обращение написано с прописной буквы соответственно правилу: в письменной речи при обращении к уважаемому автором лицу пишется "Вы", при обращении к группе лиц и при передаче на письме устной речи пишется "вы". Вот тут и встает вопрос: сообщение в мессенджере - это устная речь или письменная? Данный вопрос пока не решен, и коллектив может выбирать. И строить общение соответственно. Если устная, то можно отвечать "спс" вместо "благодарю" и пр.

Мы склонны думать, что речь все-таки письменная. Однако если вернуться к теме статьи, то нужно признать, что правила переписки задает коллектив. Присмотритесь, какие правила приняты в чате, и соблюдайте их. Если все пишут "вы" с маленькой буквы, то и вам можно. Но если коллега обращается к вам на "Вы" с большой буквы, то желательно ответить ему тем же.

Допустимо и применение сокращений, но обязательно всем понятных. Например, можно сокращать названия отделов (администрация - А, отдел кадров - ОК, бухгалтерия - БУХ). Но лучше, если такие сокращения будут как-то "узаконены", например инструкцией.

Примечание. См. [статью](#) "Составляем инструкцию по кадровому делопроизводству" в N 5, 2016, на с. 42.

Когда не хватает слов

Считается, что есть ситуации или эмоции, которые не описать словами. Но это справедливо только в отношении тех, кто знает мало слов. Словами можно описать все, уверяем вас.

И все же в нашей устно-письменной речи прижились стикеры, эмодзи, смайлики в разных видах. Одна из причин такой популярности - компенсация отсутствия интонаций разговорной речи. Казалось бы, рисунок лучше выразит мысль, нагляднее. Но это далеко не так. Вы выслали план мероприятия. Вам ответили улыбающимся смайликом. Вы понимаете, что план понравился. Но выясняется, что улыбнулись вам в знак того, что сообщение получено, а план вообще-то плохой, о чем сообщается смайликом, от которого у вас портится аппетит до вечера. О превратном истолковании смайликов известно множество историй, не все они веселые и не все приличные.

Но если мы твердо решили не использовать смайлики, а нам прислали с ними сообщение? Лучше все-таки понять смысл правильно.

Точка, точка, два крючочка

Детская песенка предвосхитила появление **ЭМОТИКОНОВ**.

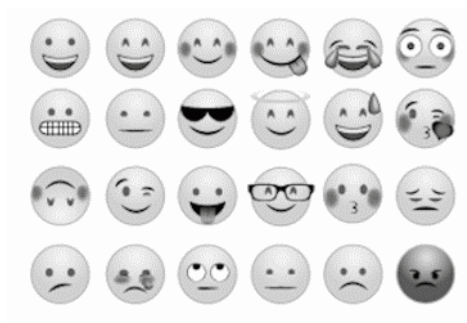
"Точка, точка, запятая, минус, рожица кривая..."

Такие пиктограммы, собранные из обычных знаков препинания, появились еще в прошлом веке, но расцвет их пришелся на годы широкого распространения СМС-сообщений. Благодаря им можно было в коротком тексте выразить эмоцию.

:)	улыбка
=)	тоже улыбка, радость
:D	смех
:(грусть
oO	удивление
* * _	восхищение

Есть множество других пиктограмм, означающих самые разные состояния, настроение. Язык этот развивался и стал постепенно очень сложным и неоднозначным.

А теперь появилось много красочных и забавных смайликов и стикеров, которые чаще всего понятны всем:



Аббревиатуры интернет-языка

Это как будто и слова, но по сути знаки. Аббревиатуры и сокращения, созданные от английских (иногда русских) выражений и записанные русскими буквами.

ОМГ от английского O, my God!	выражает очень широкий спектр эмоций. Можете, увидев это в вашем чате, расшифровывать так, как вам наиболее выгодно
Лол (LOL)	автор находит что-то смешным
ИМХО (in my humble opinion)	равно по значению выражению: по моему скромному мнению, я так думаю
ЕМНИП	если мне не изменяет память. Тут и выражение русское, и буквы русские
ЧаВо или FAQ	напоминает творчество братьев Стругацких и означает часто задаваемые вопросы (frequently asked questions)

ЗЫ	постскриптум, добавление к письму. Традиционное сокращение выглядит как P.S., на клавиатуре латинская буква P и русская З находятся на одной клавише, S и Ы тоже, и экономя время на переходе из русской раскладки в английскую (секунду на самом деле), пишут ЗЫ
ППКС	подписываюсь под каждым словом

Стикеры, олбанский язык и подобные вещи немного разнообразят жизнь в социальных сетях. Но корпоративный чат - не соцсеть, и разнообразие никогда не было целью деловой речи. Скорее наоборот, тут удобнее использовать устоявшиеся конструкции, наполненные однозначным, всеми одинаково считываемым содержанием. То есть слова и предложения. А забавные рожицы и сокращения все же лучше знать и понимать, но не использовать в деловой переписке. К тому же учитываем, что значение многих таких выражений может потихоньку меняться.

НЕ ОРИ - НЕ ДОМА. И ДОМА НЕ ОРИ

Бессловесным способом выражения можно считать и **применение цветных шрифтов и капслока** (Caps Lock). Капслок (написание прописными буквами) воспринимается как повышение голоса или ударение. Изначально роль прописной буквы была именно в привлечении внимания. Текст, набранный только прописными буквами, расценивается как крик. Это связано с особенностями нашего восприятия. Но некоторые нововведения не обусловлены ничем, кроме странной моды. Мы имеем в виду неформальные правила пунктуации, которую тоже пытаются поставить на службу невербальной передаче информации.

Зачем нужны знаки препинания

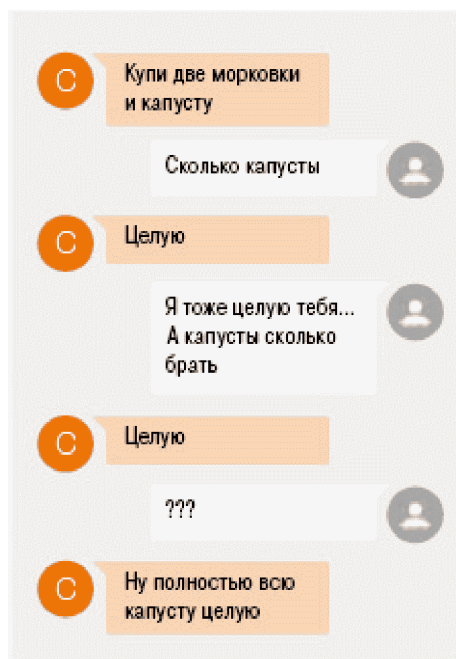
Несмотря на неплохо разработанную (в сравнении с другими языками) систему пунктуации, есть люди, неспособные ее постичь. А точнее, не желающие. Есть и для них способ излагать грамотно: вместо сложных конструкций писать простыми и четкими предложениями. И все! Но они не ищут легких путей. Свои и без того неповоротливые конструкции отягощают отсутствием знаков препинания либо постановкой их вне правил. И мы сейчас не о тех, кто ставит запятые наобум, и не о тех, кто не скупится на кавычки и пишет: Солнце "взошло" и т.п.

Есть еще большие оригиналы. С чьей-то легкой руки по Интернету начало гулять мнение, что точку в конце текста ставят только затаившиеся агрессоры и граммар-наци. Дескать, окончание предложения теперь обозначается нажатием клавиши "enter". Но позвольте, в большинстве чатов именно так отправляются сообщения. И получается, что вместо одного сообщения в чат уходит несколько, да еще отделенных друг от друга временем и перемежающихся сообщениями других пользователей. Понять, что же хотел сказать автор, трудно, а то и невозможно. Все же лучше собрать все высказывание в одно сообщение, разделив предложения точками. И даже одно предложение лучше закончить точкой, показывая тем самым, что вы сказали все, что хотели, а не просто нечаянно нажали enter.

Вместо точки иные почему-то ставят знак многоточие, еще и обзывая его "троеточием". Но за многоточием давно закрепилась определенная роль: оно выражает паузу в речи, недосказанность, иногда подчеркивает бессвязность высказывания. И отрицательно характеризует эмоциональное состояние говорящего. Какая может быть недосказанность в деловом чате? Ну только если вы имитируете болезнь, объясняя шефу, почему нарушили сроки.

Но борцам за свободу от грамматических правил этого оказалось мало. Многие не используют и вопросительный знак, совершенно необходимый в письменной речи. Согласитесь, предложения "Вы купите билеты в командировку" и "Вы купите билеты в командировку?" означают совершенно разные вещи.

На ум приходит анекдот, иллюстрирующий необходимость постановки знаков препинания. Правда, диалог этот не из корпоративного чата, но для разнообразия приведем его.



Говоря о знаках препинания, хочется затронуть еще **риторические вопросы** в чате. Разумеется, такой оборот просто невозможен без вопросительного знака. Кроме того, в плотном потоке рабочего дня нет времени разгадывать шарады и ваш риторический вопрос может быть воспринят как утверждение.

Подразумевалось автором	Воспринято читателем
Когда вы научитесь сдавать отчет вовремя?	Когда вы научитесь сдавать отчет вовремя
Мы научимся правильно оформлять заявку?	Мы научимся правильно оформлять заявку
Вы собираетесь сдавать отчет?	Вы собираетесь сдавать отчет

"Вы вообще сдаете отчеты вовремя?" - автор выражает сарказм по отношению к недисциплинированным сотрудникам. "Вы вообще сдаете отчеты вовремя", - читают сотрудники и воспринимают это как похвалу.

"Мы научимся сдавать отчеты вовремя?" - иронически спрашивает автор нерадивых коллег. Нерадивые коллеги читают: "Мы научимся сдавать отчеты вовремя", - и думают: "Учитесь, мы-то тут причем".

"Вы подали заявку. Правильно?" - эта фраза требует подтверждения заявки, но без знаков препинания и прописных воспринимается как утверждение правильности заявки: "Вы подали заявку правильно".

В заключение хотелось бы еще раз подчеркнуть: если высказывание может быть понято превратно, оно будет понято превратно. К сожалению, это закон. Поэтому давайте излагать свои мысли четко, лаконично и красиво, тем более когда речь идет о рабочих вопросах.

Л. Казмирова
Редактор ИНИОН РАН,
корректор издательства
"Бизнес-Арсенал"

Подписано в печать

21.04.2021

